



นโยบาย : การแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

เลขที่เอกสาร : MG-E-009

วันที่มีผลบังคับใช้ : 11 สิงหาคม 2565

นโยบายบริษัท

เรื่อง การแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการ บริษัท เมดิซ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จึงออกประกาศ นโยบายการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน โดยให้ถือเป็นหลัก และแนวปฏิบัติ ดังนี้

บริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ อย่างระมัดระวังในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน โดยยึดถือปฏิบัติตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน เพื่อให้ถือเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

ตามที่บริษัทได้มีนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมั่นใจว่า บริษัทมีช่องทางและกระบวนการในการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้แจ้งหรือร้องเรียน

2. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัย เชื่อว่า หรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่โปร่งใส หรือมีการฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่อง

- นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณและจริยธรรมของบริษัท
- กฎหมาย ข้อกำหนดของทางการ

3. บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

บุคลากรของบริษัททุกระดับ รวมถึงบุคคลภายนอกหรือผู้ที่ทราบข้อสงสัยตามขอบเขตที่ระบุไว้ในข้อ 2 สามารถแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียนต่อบริษัทได้

4. การให้ความคุ้มครอง

- บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลและรายละเอียดของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนไว้เป็นความลับหรืออาจเปิดเผยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงจำกัด ทั้งนี้การจะเปิดเผยข้อมูลใดๆ

บริษัทจะพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.2 บริษัทจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อร่วมกันพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียนด้วยความละเอียดรอบคอบ ระมัดระวัง และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

4.3 กรณีที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองไม่ปลอดภัย หรืออาจได้รับความเดือดร้อน เสียหาย สามารถร้องขอให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หรือคณะกรรมการสอบสวนกำหนดมาตรการให้คุ้มครองที่เหมาะสมได้

5. การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง

บริษัทได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินการใด ๆ ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงของเบาะแสหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น โดยกระบวนการสอบสวนต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส และเที่ยงธรรม

คณะกรรมการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายหรือหน่วยงานของบริษัท 3 ฝ่าย

5.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5.2 ฝ่ายต้นสังกัดของผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

5.3 ฝ่ายหรือหน่วยงานอื่น ที่มีความเป็นอิสระ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายบัญชี เป็นต้น

6. ช่องทางในการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

บริษัทกำหนดช่องทางการรับแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน ดังนี้

6.1 กล่องรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

6.2 การแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียนโดยตรงถึง

(1) ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจทุกระดับ

(2) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

(3) เลขานุการบริษัท

(4) กรรมการตรวจสอบ

(5) กรรมการบริษัท

6.3 เว็บไซต์บริษัท WWW.MEDEZEGROUP.COM

6.4 ทางโทรศัพท์ คอลเซ็นเตอร์ 091-5999999

อนึ่ง ทุกช่องทางการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน เลขานุการบริษัทจะทำหน้าที่ในการประสานงานรับ-ส่งเรื่อง ติดตามผลการสอบสวน และรวบรวมเรื่อง

7. ขั้นตอนการดำเนินการ

7.1 กรณีเป็นการร้องทุกข์ของพนักงาน ให้ปฏิบัติตามข้อบังคับการทำงานเรื่อง การร้องทุกข์

7.2 กรณีเป็นการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน ตามขอบเขตที่ระบุไว้ข้อ 2 ให้เลขานุการบริษัท ดำเนินการดังนี้

- (1) กรณีไม่มีสาระสำคัญ หรือมูลค่าความเสียหายไม่มาก ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พิจารณาสั่งการให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบและ ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ และสรุปผลแจ้งเลขานุการ บริษัท เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
- (2) กรณีมีสาระสำคัญ หรือมูลค่าความเสียหายมาก ให้รายงานประธานเจ้าหน้าที่บริหารโดยทันที เพื่อพิจารณา สั่งการคณะกรรมการสอบสวนและตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามกระบวนการและสำเนาแจ้ง คณะกรรมการตรวจสอบ

7.3 ผลการสอบสวนการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

- (1) กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิดหรือได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีการประพฤติดังปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และไม่มีการลงโทษใดๆ ให้คณะกรรมการ สอบสวนฯ สรุปผลแจ้งต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สำเนาแจ้งเลขานุการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบ
- (2) กรณีผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด และมีการลงโทษทางวินัยและหรือดำเนินคดีทางกฎหมาย(ถ้ามี) ให้ คณะกรรมการสอบสวนฯ เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาให้ความ เห็นชอบ เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนฯ สรุปผลการสอบสวนแจ้งเลขานุการบริษัทและ คณะกรรมการตรวจสอบ
- (3) กรณีเป็นข้อร้องเรียนจากผู้ที่ไม่ระบุชื่อและไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้รายงานประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ

7.4 การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน และการแก้ไขปรับปรุง

ให้กรรมการสอบสวนฯ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และสรุปแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเสนอ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

8. การร้องเรียนโดยไม่สุจริต

การแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำ หรือให้ข้อมูลใด ๆ ถ้าพิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือจงใจ กลั่นแกล้ง ใส่ร้าย บิดเบือนข้อเท็จจริง กรณีเป็นพนักงานจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามข้อบังคับการทำงานและระเบียบของบริษัท กรณีเป็นการกระทำโดยบุคคลภายนอก รวมถึงการกระทำโดยพนักงานบริษัท และทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจจะพิจารณาดำเนินการทางกฎหมาย ตามแต่กรณี